



Estratto dalla

“Policy di gruppo per il Crisis Management”

emessa dalla Funzione Security

Gennaio 2016

PREMESSA	3
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2 DESCRIZIONE DEL SISTEMA E DELLE RESPONSABILITÀ	4
2.1 FORMAZIONE	4
2.2 MODELLO ORGANIZZATIVO: RUOLI, RESPONSABILITÀ E STRUMENTI	4
2.3 QUADRO NORMATIVO	5
3 FASI TEMPORALI DI GESTIONE	5

.

Premessa

Il Gruppo Telecom Italia ha tra i suoi valori fondanti la **tutela delle risorse umane interne ed esterne** al Gruppo, la **salvaguardia del valore degli asset materiali ed immateriali, propri e di terzi**, la **continuità nell'erogazione dei servizi di telecomunicazione**.

Questi valori sono affermati anche nel Codice Etico di Telecom Italia, che indica i principi ispiratori dell'attività d'impresa, con riferimento ai principali stakeholder interni ed esterni, con i quali il Gruppo si trova quotidianamente ad interagire: dipendenti, clienti, azionisti, investitori, comunità, Istituzioni locali, nazionali e sovranazionali, fornitori, business partner.

La tutela delle risorse umane, materiali e immateriali si realizza anche nel gestire una varietà di rischi c.d. "non competitivi" a cui tali risorse sono continuamente sottoposte. Tali rischi devono essere, per quanto possibile, "sterilizzati" mediante tutte le strategie di mitigazione e gestione del rischio.

In particolare, il sistema di crisis management è finalizzato a contenere i danni materiali ed immateriali, diretti ed indiretti, causati da eventi avversi sulle risorse aziendali (umane, materiali e immateriali), garantire la continuità dei servizi di telecomunicazioni in situazioni emergenziali, ripristinare rapidamente lo status quo ante dei processi e delle infrastrutture, salvaguardare l'immagine e la reputazione aziendale. In questo contesto, il Gruppo Telecom Italia ritiene determinante predisporre e mantenere efficiente un **sistema di crisis management**: prevenire uno stato di emergenza o crisi e, ove non possibile, gestirlo e superarlo contribuisce infatti direttamente alla tutela del valore del Gruppo e al rispetto di quei principi imprescindibili per Telecom Italia.

1. Scopo e campo di applicazione

Il sistema di crisis management si pone come essenziale strumento delle dinamiche organizzative che devono generarsi in occasione delle emergenze e crisi, al fine di strutturare metodologie e tecniche idonee a far fronte, in tempi ristretti, ad eventi dirompenti, minimizzandone le conseguenze.

Il campo di applicazione è quindi circoscritto a quegli **eventi critici potenzialmente in grado di generare un'emergenza/crisi**, che presentano una significativa combinazione dei seguenti elementi:

- **Gravità** intesa come misura dei danni diretti e indiretti sugli asset del Gruppo;
- **Inapplicabilità** radicale ed estesa della routine di comportamento, per cui la gestione dell'evento non è riconducibile alle normali procedure operative;
- **Pressione temporale** che richiede decisioni ed azioni rapide ed in combinazione tra più settori aziendali.

Tra tutti i possibili scenari, alla cui gestione è destinata questa Policy, ve ne sono alcuni che, per frequenza di accadimento e possibile impatto sull'operatività e sull'immagine del Gruppo, si possono preventivamente delineare.

Questi scenari, anche se in modo non esclusivo, sono oggetto del sistema di crisis management:

- **emergenze e crisi di protezione e difesa civile** (es: calamità naturali, incidenti di origine antropica o accidentale, attentati terroristici, ...);
- **emergenze e crisi** che coinvolgono il personale **all'estero** e/o gli asset di società controllate estere (es: calamità naturali, rapimenti, epidemie, pandemie, sabotaggi, guerre, terrorismo ecc.);
- **emergenze e crisi ICT**, determinate da guasti e malfunzionamenti significativi, anche indotti da azioni dolose.

Questa Policy è rivolta alle Funzioni e alle Società del Gruppo Telecom Italia in Italia e all'estero.

Pertanto, se opportuno, le Società del Gruppo dovranno predisporre idonee procedure di gestione delle diverse tipologie di emergenze e crisi, per le loro specifiche realtà aziendali e nazionali. In assenza di tali documenti, avranno validità le specifiche procedure organizzative redatte da Telecom Italia S.p.A. Eventuali procedure già esistenti dovranno quindi completarsi ed uniformarsi a quanto indicato dalla presente Policy.

2. Descrizione del sistema e delle responsabilità

Il sistema di crisis management delinea sostanzialmente il complesso delle attività preliminari di seguito indicate e l'organizzazione **straordinaria e provvisoria** che, limitatamente alla durata dell'emergenza, si sovrappone a quella ordinaria per la gestione della crisi.

L'organizzazione d'emergenza, in particolare, ha carattere modulare e le metodologie e gli strumenti pianificati sono semplici e flessibili, in quanto devono essere **immediatamente applicabili ad eventi imprevedibili** nelle loro caratteristiche specifiche, che accadono in contesti sempre diversi.

I documenti di pianificazione forniscono criteri ed indirizzi per la gestione degli eventi critici, **indipendentemente dall'estensione, dall'entità, dalla causa dei fenomeni e dal numero dei soggetti** (interni ed esterni) **coinvolti**. Le procedure e le istruzioni di crisis management usano un linguaggio semplice e una terminologia chiara, per consentire e favorire una comunicazione immediata ed un'efficiente collaborazione tra tutte le Funzioni aziendali coinvolte nella gestione e nel superamento dell'emergenza/crisi.

Il sistema di crisis management si basa su tre capisaldi:

- una **formazione** adeguata;
- un **modello organizzativo** specifico;
- un **quadro normativo** composto dalle singole Procedure/Istruzioni per la gestione delle diverse tipologie di eventi critici, emergenze e crisi.

2.1 Formazione

La **formazione e l'addestramento** del personale, che svolge un ruolo nell'organizzazione di crisis management, sono finalizzati a sviluppare all'interno del Gruppo Telecom Italia la **cultura aziendale di prevenzione e tutela delle risorse e a condividere e consolidare le best practices di risposta alle diverse tipologie di emergenze e crisi**.

A tal fine, si organizzano periodicamente **incontri di sensibilizzazione e di aggiornamento** tra le Funzioni coinvolte nella gestione e, autonomamente o in accordo con le Istituzioni preposte alla gestione delle crisi, specifiche **esercitazioni**, ipotizzando, di volta in volta, scenari tematici diversi, per **verificare il mantenimento di uno stato di readiness** (preparazione, prontezza, rapidità) delle strutture aziendali da attivare in condizioni di emergenza/crisi.

La responsabilità del mantenimento di uno stato di readiness è in capo alle singole Funzioni, chiamate, a diverso titolo, a gestire l'emergenza/crisi, che devono garantire la piena efficienza dei processi e degli strumenti a loro disposizione ed attuare quanto previsto dalle singole procedure ed istruzioni.

2.2 Modello organizzativo: ruoli, responsabilità e strumenti

La gestione delle crisi si attua in base ad un sistema di governance prestabilito, che garantisce la capacità di assumere decisioni adeguate e tempestive, mediante l'adozione di contromisure di carattere fisico, logico e organizzativo idonee a contrastare e superare, nel più breve tempo possibile, l'emergenza/crisi.

E' stato delineato pertanto un **modello organizzativo** articolato su:

- un **Crisis Management Committee**, che stabilisce le strategie di gestione dell'emergenza/crisi;
- gli **Operational Crisis Team**, preposti al coordinamento operativo delle attività di gestione delle diverse tipologie di eventi;
- il **Rappresentante aziendale** presso gli Organi Istituzionali;
- gli **strumenti** di gestione.

2.3 Quadro normativo

E' indispensabile affrontare la crisi con un articolato approccio procedurale, basato prevalentemente sull'impiego di strumenti gestionali tipicamente informatizzati che suggeriscano, con immediatezza, le sequenze procedurali per l'utilizzo di tutte le risorse umane, tecnologiche e strumentali atte a contrastare, gestire e superare la congiuntura negativa.

3 Fasi temporali di gestione

Le fasi del sistema di gestione sono:

- **pianificazione**, il c.d. "tempo ordinario";
- **pre-emergenza/crisi**, dal verificarsi dell'evento critico fino alla sua eventuale escalation in emergenza/crisi;
- **emergenza/crisi**, il periodo nel quale sono attivate le procedure straordinarie;
- **post-emergenza/crisi**, dopo il completo superamento, la chiusura dell'emergenza/crisi, il ripristino dello status quo ante.

E' opportuno evidenziare che, nelle diverse fasi di gestione, la necessaria **flessibilità del sistema** di crisis management consente alle Funzioni aziendali competenti di decidere, di volta in volta - in funzione della tipologia dell'evento, dell'estensione territoriale, del livello gravità, delle richieste delle Istituzioni - **la configurazione organizzativa** e i **presidi operativi** più efficaci per il contrasto e il superamento degli eventi (es: semplice vigilanza, presidio operativo sul territorio, attivazione di uno o più OCT, attivazione del CMC).

